

## GERER LES INCIVILITÉS POUR MIEUX COMMUNIQUER ET CONVAINCRE

### Objectifs :

Développer son assurance et ses capacités relationnelles en situation de forte perturbation (violence verbale et/ou physique)

### Personnes concernées :

Toutes personnes amenées à traiter des situations fortement perturbées.

### Méthode Pédagogique :

Active et Participative.

Alternance d'apports théoriques et analyse de situations concrètes rencontrées par les participants.

Jeux de rôle, simulations professionnelles avec mise en oeuvre de moyens audiovisuels (en accord avec les participants)

### Évaluation :

Exercices pratiques, simulations.  
Questionnaire. Remise d'une attestation de stage

### Programme :

Il sera établi d'un commun accord entre notre consultant et le/les participants les objectifs individuels et collectifs du stage.

#### Situation de perturbation

- Définition
- Prise de parole en situation de perturbation
- Mise en évidence des situations les plus critiques
- Clés de la communication en situation normale et en situation de tension
- Le mécanisme de la provocation et de la menace
- Différencier la provocation de l'agression physique
- Le processus de déstabilisation
- Le cycle de traitement de ce type de situation.
- Comportements altérés sous influence de psychotropes.

#### Communication personnelle

- Analyser son système de défense
- Analyser son comportement

#### Bâtir une stratégie de défense et de communication :

- Atelier de créativité sur des thèmes
- Comment prévenir ses situations
- Mettre en place une Procédure de sécurité.
- Comment se soutenir entre collègues
- Autres facteurs de sécurité (caméra, information etc.)

#### Mise en situation

- Supporter une charge de violence verbale sans se laisser déstabiliser
- Maîtriser les formules de dialogue adaptées à ce type de situation
- Atelier pour recréer les formules adaptées
- S'entraîner à les affirmer avec conviction et confiance en soi.
- Méthode de dissociation (Technique issue de la PNL) pour dévier le flux d'agressivité.
- Maîtriser les techniques pour récupérer physiquement et psychologiquement (Technique issue de la PNL)
- Se créer une ressource de confiance en soi.

Durée : 3 jours  
21 heures